

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI (Studi Pada Dosen Universitas Muhammadiyah Aceh)****Puji Aryani<sup>1)</sup>, Susi Wardani<sup>2)</sup>, Raja Utama<sup>3)</sup>**

Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Aceh

Email: [pujiaryani78@gmail.com](mailto:pujiaryani78@gmail.com), [susi.warda@gmail.com](mailto:susi.warda@gmail.com),  
[rajautamaberutu@gmail.com](mailto:rajautamaberutu@gmail.com)**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banda Aceh. Populasi penelitian adalah seluruh dosen tetap Universitas Muhammadiyah Aceh. Sampel penelitian berjumlah 100 orang dan dipilih secara random. Hasil penelitian mendapati bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi berturut-turut adalah 0,002 dan 0,000., lebih kecil dari 0,05. Nilai uji F mendapati bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi 0,000, lebih kecil dari 0,000. Sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 42%. Tingkat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen adalah kuat, ini ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,648. Implikasi dari penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia harus selalu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepuasan Nasabah***Abstract**

*This research aims to analyze the effects of service quality and product quality towards consumer's utility of Syaria Indonesia Bank area of Banda Aceh. The population of this research are all lecturers of Universitas Muhammadiyah Aceh. Research sample is 100 lecturer. Research shows that service quality and product quality have significant effects towards consumer's utility of Syaria Islamic Bank area of Banda Aceh. The signicicant value are 0.002 and 0.000 respectively. F-test shows that service and product quality effect towards consumer's utility simultaneously (0.000<0.05). Coefficient determination shows that the independent variable contributes 42% towards dependent variable. In which coefficient correlation is about 0.648, means that there are strong correlation between dependent variable and independent variable. The implication of this research is Syaria Islamic Bank shoul be improved quality of service and product to increase consumer's utility.*

**Keywords:** *Service Quality, Product Quality, and Customer Satisfaction***A. PENDAHULUAN**

Aceh telah memberlakukan Qanun 11 tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah. Qanun ini menjelaskan bahwa semua lembaga keuangan yang ada di Aceh harus beroperasi berdasarkan syariah. Pada pertengahan tahun 2020, tiga Bank Syariah milik pemerintah, yaitu

BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah, bergabung menjadi satu dan berubah namanya menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI).

Menurut seorang pengamat ekonomi dari Universitas Indonesia, bank syariah hasil merger akan memiliki prospek cerah karena mewarisi hal-hal baik dari tiga entitas yang bergabung. Hal ini membuat bank syariah hasil merger memiliki kekuatan komplit untuk memperbesar pangsa keuangan syariah.

Bank Syariah yang baru dikonversi pada tanggal 01Februari 2021 menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan gabungan dari tiga bank berasal yang dari PT. Bank BRI Syariah Tbk. PT. Bank Syariah Mandiri Tbk. dan PT. Bank BNI Syariah Tbk. Kehadiran bank ini sangat penting dalam perjalanan Indonesia mewujudkan cita-cita menjadi pusat gravitasi ekonomi syariah dunia. Sekaligus menandai telah tuntas dan rampungnya proses merger tiga bank syariah tersebut. Periode awal terbentuknya BSI, sudah pasti banyak tantangan yang dihadapi. Berdasarkan survei yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2016, didapat hasil hanya 21,84% masyarakat Indonesia yang memiliki pengetahuan dan keyakinan tentang produk perbankan syariah. Keadaan ini sudah tentu sangat memprihatinkan mengingat mayoritas masyarakat Indonesia adalah muslim.

Bank Syariah Indonesia sebagai lembaga intermediasi, sangat berperan dalam penyaluran dana masyarakat pada sektor riil dengan produk yang ditawarkan harus sesuai dengan landasan syariah. Sebagai bank yang menjadi tumpuan masyarakat muslim, BSI sudah sewajarnya harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah. Sangat penting bagi bank syariah untuk meningkatkan strategi yang berfokus pada pelanggan dan membuat inovasi produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Usaha harus selalu dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Sebagai satu entitas bisnis yang besar, Bank Syariah harus mampu memberikan jasa yang aman dan nyaman kepada nasabah.

Namun dalam realitas keseharian, keluhan-keluhan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia sering kali terdengar. Fenomena umum yang sering terjadi adalah nasabah harus mengantri dan menunggu sebelum mendapatkan pelayanan, pelayanan ATM sering bermasalah dan prosesnya lama. Dosen Universitas Muhammadiyah Aceh selama ini juga mengeluh dengan sistem yang terjadi pada ATM yang tidak lancar dan perlu waktu tunggu yang lama. Sering terjadi juga tidak ada uang dalam mesin ATM, sehingga nasabah harus mencari ATM lain yang berbeda tempat dengan ATM sebelumnya. Mengenai biaya transfer antar sesama BSI juga banyak nasabah yang mengeluh, sebenarnya ketentuan yang

ditetapkan adalah Rp. 2.500,-. Kemudian, fakta yang terjadi peneliti mendengar langsung keluhan dari nasabah bahwa biaya transfer masih ada yang Rp. 6.500,-.

Yayasan Advokasi Rakyat Aceh (YARA), yang merupakan salah satu Lembaga Swadaya Masyarakat, melaporkan banyak menerima keluhan dari masyarakat terkait dengan Lembaga Keuangan Syariah. Terdapat nasabah yang mengalami pemotongan saldo tabungan pada saat transaksi di ATM, namun uang tidak keluar dari mesin ATM tersebut. Selain itu keadaan jaringan juga sering *offline*.

Sebagaimana regulasi yang sudah ditetapkan, nasabah menganggap pihak Bank Syariah Indonesia dalam menjalankan aktivitasnya belum mengarah kepada aturan-aturan syariah. Biaya transfer harus sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan, pelayanan yang diberikan dan produk yang ditawarkan juga harus sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Dosen sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia mempunyai peran penting dalam menyampaikan pemahaman tentang Bank Syariah kepada masyarakat. Oleh karena itu, penilaian dosen sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah sangat diperlukan. Dosen harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang Lembaga Keuangan Syariah, sehingga diharapkan animo masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia menjadi semakin besar, bukan saja karena tidak mengandung unsur riba tetapi juga karena Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan yang berkualitas dan produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin meneliti tentang kualitas pelayanan dan kualitas produk yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia Cabang Aceh dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, peneliti menyusun penelitian berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah BSI (Studi pada Dosen Universitas Muhammadiyah Aceh)**”.

## **B. METODOLOGI PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang mengkaji satu permasalahan dari suatu fenomena, menggunakan sampel yang diambil dari populasi tertentu, data dikumpulkan menggunakan alat pengumpul data dan data dianalisa dengan menggunakan analisa statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis penelitian. Penelitian ini juga

merupakan penelitian asosiatif karena ingin melihat hubungan dan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam hal ini pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah.

### **Lokasi penelitian**

Penelitian dilakukan di Universitas Muhammadiyah Aceh.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah dosen tetap dilingkungan Universitas Muhammadiyah Aceh sebanyak 205 orang. Menurut Suharsimi Arikunto (2010) tentang batasan pengambilan sampel, jika sampel kurang dari 100 maka diambil seluruh populasi dan penelitian menjadi penelitian populasi. Sedangkan jika jumlah populasi besar atau lebih dari 100, maka jumlah sampel boleh diambil 10%-15% atau 20%-25% atau lebih. Berdasarkan tehnik penetapan jumlah sampel tersebut, maka penelitian ini mengambil sampel sejumlah 100 orang., yaitu 47% dari jumlah populasi.

### **Instrumen Penelitian**

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Kuesioner berkaitan dengan variabel kepuasan nasabah, kualitas produk perbankan dan kuesioner yang berkaitan dengan tingkat pelayanan Bank Syariah Indonesia.

### **Variabel Penelitian**

Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan nasabah (Y) adalah variabel dependen.

## **C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Data dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, dengan model regresinya adalah seperti berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e,$$

Y	=	Kepuasan Nasabah
a	=	Koefisien konstanta
X <sub>1</sub>	=	Kualitas Pelayanan
X <sub>2</sub>	=	Kualitas Produk
b <sub>1</sub> , b <sub>2</sub>	=	Koefisien Regresi
e	=	<i>Error term</i>

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah :

- Ho : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia
- H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia
- Ho : Kualitas Produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia
- H<sub>2</sub> : Kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia
- Ho : Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia
- H<sub>3</sub> : Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t ini digunakan untuk menguji hipotesis pertama (H1) dan kedua (H2). Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan kedua-dua variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis yang akan diuji dengan menggunakan uji F ini adalah hipotesis ketiga (H3).

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk pada Bank Syariah Indonesia cabang Banda Aceh khususnya, dan di seluruh Indonesia pada umumnya, sehingga nasabah akan merasa mendapatkan kepuasan yang tinggi ketika melakukan transaksi dan berurusan dengan Bank Syariah Indonesia.

Adapun hasil analisis data dari penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas diperlukan untuk memastikan valid atau tidaknya kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian. Validitas bermaksud apakah kuesioner penelitian yang akan digunakan dalam penelitian betul-betul mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengukuran validitas ini ditentukan dengan melihat tingkat korelasi antara min setiap pernyataan dengan min total. Nilai korelasi yang diperoleh dari hasil perhitungan atau r hitung akan dibandingkan dengan nilai r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel, maka pernyataan dalam kuesioner

tersebut valid. Sebaliknya jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel, maka pernyataan kuesioner tersebut tidak valid. Hasil uji validitas untuk kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat di tabel berikut:

**Tabel 1: Hasil Uji Validitas Kuesioner**

Butir-butir Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,627	0,1946	Valid
2	0,603	0,1946	Valid
3	0,693	0,1946	Valid
4	0,564	0,1946	Valid
5	0,646	0,1946	Valid
6	0,763	0,1946	Valid
7	0,723	0,1946	Valid
8	0,674	0,1946	Valid
9	0,626	0,1946	Valid
10	0,753	0,1946	Valid
11	0,750	0,1946	Valid
12	0,704	0,1946	Valid
13	0,645	0,1946	Valid
14	0,442	0,1946	Valid
15	0,769	0,1946	Valid
16	0,635	0,1946	Valid
17	0,585	0,1946	Valid
18	0,637	0,1946	Valid
19	0,669	0,1946	Valid
20	0,779	0,1946	Valid
21	0,741	0,1946	Valid
22	0,714	0,1946	Valid
23	0,746	0,1946	Valid
24	0,777	0,1946	Valid
25	0,450	0,1946	Valid
26	0,627	0,1946	Valid
27	0,711	0,1946	Valid
28	0,689	0,1946	Valid

Butir-butir Pernyataan Variabel Kualitas Produk (X2)	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,558	0,1946	Valid
2	0,533	0,1946	Valid
3	0,491	0,1946	Valid
4	0,563	0,1946	Valid
5	0,717	0,1946	Valid
6	0,625	0,1946	Valid

7	0,672	0,1946	Valid
8	0,705	0,1946	Valid
9	0,665	0,1946	Valid
10	0,414	0,1946	Valid
11	0,579	0,1946	Valid
12	0,648	0,1946	Valid

Butir-butir Pernyataan Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,781	0,1946	Valid
2	0,851	0,1946	Valid
3	0,758	0,1946	Valid
4	0,862	0,1946	Valid
5	0,775	0,1946	Valid
6	0,807	0,1946	Valid
7	0,703	0,1946	Valid
8	0,694	0,1946	Valid

Hasil uji validitas untuk kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan adalah valid, berarti bahwa kuesioner ini bisa digunakan untuk penelitian.

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat konsistensi instrumen penelitian. Sejuahmana hasil pengukuran dengan menggunakan alat ukur tersebut dapat dipercaya. Nilai yang digunakan untuk mengukur tingkat reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*. Jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,600 maka alat ukur tersebut reliabel, sebaliknya jika nilai *Cronbach Alpha* lebih kecil dari 0,600 maka alat ukur tersebut tidak reliabel. Uji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah seperti berikut:

**Tabel 2: Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner**

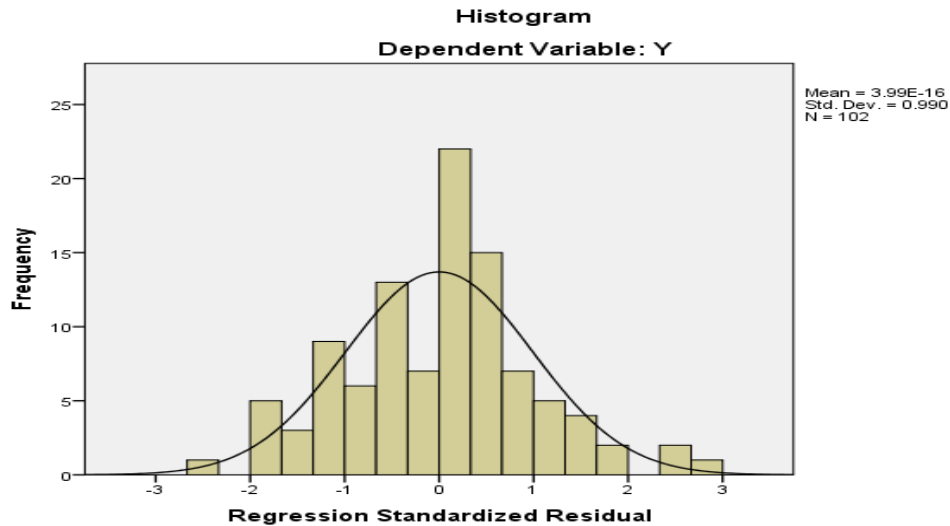
Kuesioner	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,952	Reliabel
Kualitas Produk	0,881	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,905	Reliabel

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua kuesioner dalam penelitian ini mempunyai nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Berarti bahwa semua kuesioner reliabel.

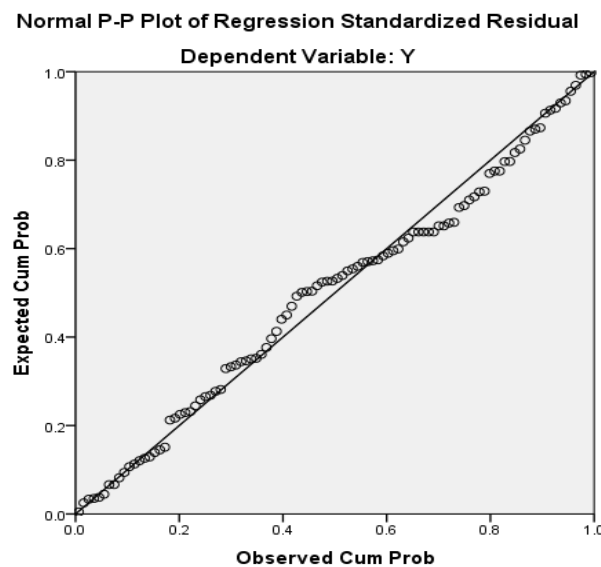
## 2. Uji Asumsi Klasik

## 2.1 Uji Normalitas Data.

Uji normalitas data digunakan untuk memastikan data setiap variabel terdistribusi secara normal.



Gambar 1: Uji Normalitas Data dengan Histogram



Gambar 2: Uji Normalitas Data dengan p-p plot

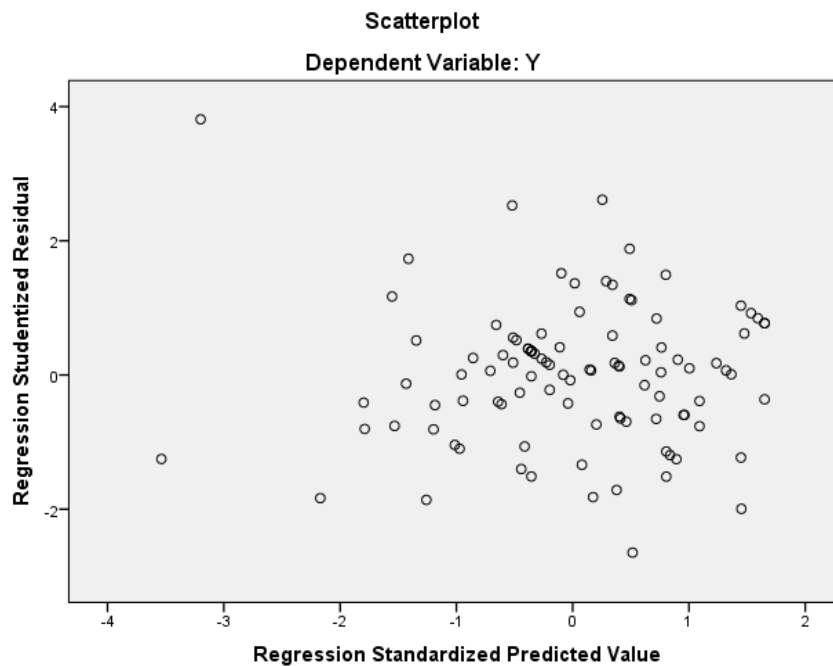
Berdasarkan histogram dan grafik p-p plot, maka data terdistribusi secara normal.

### 1. Uji heteroscedastisitas

Uji heteroscedasticitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linier. Model regresi linier



yang baik jika tidak terdapat adanya ketidaksamaan varian dari residual. Penelitian ini menggunakan diagram *scatterplot* dan uji *Glejser* untuk menguji heteroscedasticitas.



Gambar 3: Uji Heteroscedastisitas *Scatterplot*

**Tabel 3: Uji Heteroscedastisitas Glejser**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.740	1.506		2.483	.015
1 X1	-.003	.020	-.026	-.166	.869
X2	-.026	.041	-.102	-.641	.523

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Berdasarkan scatter plot di atas, nampak bahwa titik-titik tersebar tidak membentuk satu pola tertentu. Ini bermakna bahwa tidak terjadi heteroscedastisity. Uji Glejser juga menunjukkan hal yang sama, dengan nilai signifikansi lebih dari 0,05, yaitu 0,869 dan 0,523, maka terhindar dari heteroscedastisitas.

## 2.2 Uji Multikolinearitas.

**Tabel 4: Hasil Uji Multikolinearitas**  
Uji Multikolinearitas. *Coefficients*<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.411	2.356		1.448	.151		
X1	.100	.031	.312	3.173	.002	.393	2.547
X2	.343	.064	.523	5.330	.000	.393	2.547

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan nilai tolerance yang lebih dari 0,1 dan nilai Variance Influence Faktor yang kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

## 2. Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 5: Koefisien Regresi Berganda**

*Coefficients*<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.411	2.356		1.448	.151
X1	.100	.031	.312	3.173	.002
X2	.343	.064	.523	5.330	.000

a. Dependent Variable: Y

$$Y = 3,411 + 0,100X1 + 0,343X2$$

Interpretasi dari persamaan regresi di atas adalah jika variabel kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) konstan atau 0, maka kepuasan nasabah akan meningkat

## 3. Uji Hipotesis

Uji t (t-test)

H1: Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dilihat dari nilai t hitung lebih besar t tabel,  $3,173 > 1,66039$ , dan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$ , maka keputusannya menolak  $H_0$  dan menerima H1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H2: Terdapat pengaruh yang signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

Dilihat dari nilai t hitung lebih besar t tabel,  $5,330 > 1,66039$ , dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka keputusannya menolak  $H_0$  dan menerima H1. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Uji F (*F-test*)

**Tabel 6: Analisa Varians Satu Arah ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1199.325	2	599.663	82.570	.000 <sup>b</sup>
Residual	718.988	99	7.263		
Total	1918.314	101			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

H3: Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Dilihat dari nilai F hitung lebih besar F tabel,  $82,570 > 19,487$ , dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka keputusannya menolak  $H_0$  dan menerima H3. Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

**Tabel 7: Koefisien korelasi dan determinasi**

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,648 <sup>a</sup>	,420	,311	22478,21045	2,010

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,420. Ini bermakna bahwa variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk, menerangkan sebesar 42% variabel dependen, yaitu kepuasan nasabah. Sisanya sebesar 58% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam

penelitian ini. Koefisien korelasi sebesar 0,648 menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen dan variabel dependen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah. Ini bermakna bahwa hipotesis alternatif satu ( $H_1$ ), hipotesis alternatif 2 ( $H_2$ ) dan hipotesis alternatif 3 ( $H_3$ ) diterima. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Intan (2021) yang mendapati bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Madiun, Jawa Timur. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Mila Sulfiati (2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah” (Studi Pada Bank BNI Syariah Banda Aceh). Hasil penelitian mendapati bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah bank BNI Syariah Banda Aceh, baik secara parsial maupun secara simultan. Namun, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rohaya Nasution (2012) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan tingkat terhadap Kepuasan Nasabah dan Tingkat Suku Bunga terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Cabang Medan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan tingkat suku bunga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kualitas produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah P.T. BCA Cabang Medan.

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa Bank Syariah Indonesia Cabang Banda Aceh mampu memberikan pelayanan kepada nasabah dengan kualitas yang baik. Kualitas pelayanan dikatakan tinggi apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kepuasan konsumen, sebaliknya kualitas pelayanan dikatakan rendah atau kurang jika pelayanan yang diberikan tidak mampu memuaskan konsumen. Demikian juga dengan kualitas produk, Bank Syariah Aceh sudah memiliki produk-produk yang dinilai mampu memenuhi kebutuhan nasabah. Dalam konteks produk perbankan, kualitas produk ini berkaitan dengan kesesuaian produk bank dengan kebutuhan nasabah, kecukupan lini produk, dan kualitas produk penunjang seperti *mobile banking* dan ATM.

#### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banda Aceh baik secara parsial maupun secara simultan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, Bank Syariah Indonesia harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang sudah ada untuk menjaga kepuasan nasabah. Kualitas pelayanannya harus ditingkatkan ditinjau dari segi *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance* dan *emphaty*. Kualitas produk juga harus ditinjau dari sisi performa, keistimewaan, konformitas dan daya tahan.

## E. REFERENSI

- Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmojo, Agung Purwo. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Atribut Produk Islam Terhadap Kepuasan Nasabah. *Skripsi*: Universitas Diponegoro Semarang.
- Bungin, Burhan. (2006). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Social lainnya*. Edisi pertama. Cetakan kedua. Jakarta: Kencana.
- Cahyanti, Intan Nur. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Cabang Madiun). *Skripsi*. 2021.
- Erdyansyah, Teuku. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri. *Jurnal*: Prosiding Seminar Nasional Ekonomi. Universitas Malikussaleh Aceh Utara.
- Kurniawan, Didik. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Skripsi*: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Kirom, Bahrul. (2009). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Pustaka Reka Cipta.
- Kotler. (2008). *Manajemen Pemasaran*, jilid 1 dan 2. Jakarta.: Indeks. Kelompok Gramedia.
- Mubarokati, Maulani. (2017). Analisis Kualitas Layanan dan Tingkat Kepuasan Nasabah PT. BNI Syariah Cabang Medan dengan Metode Servqual. *Skripsi*: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Nasution, Rohaya. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Tingkat Suku Bunga Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BCA Cabang

Medan.*Skripsi*: Universitas Sumatera Medan.